



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del
usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Leonardo Leyva, Víctor Manuel (orcid.org/0009-0001-0522-2943)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo", cuyo autor es LEONARDO LEYVA VICTOR MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 18-08-2024 12:40:26

Código documento Trilce: TRI - 0841101



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LEONARDO LEYVA VICTOR MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VICTOR MANUEL LEONARDO LEYVA DNI: 42515457 ORCID: 0009-0001-0522-2943	Firmado electrónicamente por: VLEONARDO el 31-07- 2024 22:58:41

Código documento Trilce: TRI - 0841102



Dedicatoria

A mis padres, quienes son mi motivación para todo. A mi madre, por ella he logrado todo lo que me he propuesto, y seguirá siendo mi inspiración siempre. Quiero ser un ejemplo para mi familia en cada etapa de su vida. A mi padre, quien me ha enseñado que a pesar de lo difícil que puede ser la vida, siempre se puede salir adelante.

Víctor Manuel.

Agradecimiento

Agradezco a Dios el permitirme lograr cada objetivo, su amor, su apoyo y su sostén siempre están conmigo. Con Él he logrado y sé que lograré todo.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1	Características de los participantes	13
Tabla 2	Gestión documentaria para la atención del usuario	15
Tabla 3	Beneficios para un sistema de gestión documentaria	16
Tabla 4	Estado del sistema de gestión documentaria.....	17
Tabla 5	Quejas.....	17
Tabla 6	Viabilidad en el sistema de gestión documentaria	18
Tabla 7	Aportes de la propuesta	19
Tabla 8	Validadores de la propuesta	21

Resumen

La investigación está relacionada con el objetivo 17 del desarrollo sostenible, asociado en qué ningún país se quede atrás o con el mecanismo tradicional, sino que mediante diferentes alianzas impulsen al desarrollo, asimismo, el objetivo fue identificar cómo el sistema de gestión documentaria mejorara la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024. Su metodología fue de tipo aplicada, de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo, los participantes fueron nueve trabajadores de la municipalidad de estudio. Entre sus resultados se determinó que, la implementación del sistema de gestión documentaria generaría grandes beneficios tanto para el personal como para los usuarios. En consecuencia, la carga laboral y colas innecesarias serían reducidas en gran medida porque el sistema permitiría acelerar determinados procesos que los usuarios soliciten en sus diferentes trámites. Se concluyó que, es viable la implementación del sistema de gestión documentaria, porque aportaría mucho para la institución respecto a la ejecución de sus funciones, celeridad de respuestas y sobre todo para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, que esperan demasiado tiempo para ser atendido para una consulta que posiblemente tarde meses en ser absueltos.

Palabras clave: Sistema de gestión documentaria, atención al usuario, creación y recepción de documentos.

Abstract

The research is related to objective 17 of sustainable development, associated with the fact that no country is left behind or with the traditional mechanism, but rather through different alliances they promote development. Likewise, the objective was to identify how the document management system will improve care. . of the user in a municipality District Chiclayo, 2024. Its methodology was applied, with a qualitative approach, with a non-experimental design, at a descriptive level, the participants were nine workers from the study municipality. Among its results, it is determined that the implementation of the document management system will generate great benefits for both staff and users. Consequently, the workload and unnecessary queues would be greatly reduced because the system would allow certain processes that users request in their different procedures to be accelerated. It was concluded that the implementation of the document management system is viable, because it would contribute a lot to the institution regarding the execution of its functions, speed of responses and, above all, for the satisfaction of the needs of users, who wait too long to be attended for a consultation that may take months to be acquitted.

Keywords: Document management system, user service, creation and reception of documents.

I. INTRODUCCIÓN

Para esta investigación se toma en cuenta, el objetivo de desarrollo sostenible 17 (ODS), que es el de alianzas para lograr los objetivos, y meta 17.1 , el cual prede que ningún país se quede atrás o con el mecanismo tradicional, sino que mediante diferentes alianzas se impulsen al desarrollo, aunque sigue siendo una brecha importante los bajos recursos que presentan muchos paises que les impide implementar mecanismos estratégicos, por ende, es indispensable hacer esfuerzos por tener un país desarrollado incluyendo servicios u otros bajo la digitalización.

Los sistemas de información desarrollados en el entorno web son cada vez más utilizados, gracias a que Internet permite migrar aplicaciones de escritorio a Internet con la ayuda de diversas tecnologías. El gobierno electrónico es definido como la utilización de las TICS para el mejoramiento del servicio y información a la población, incrementar la eficacia y eficiencia de la administración pública y aumentar la participación del Estado y de los ciudadanos. La iniciativa del proyecto Cero Papel de la Administración Pública tiene como finalidad alcanzar los objetivos de gobernanza en línea y sigue los mismos principios (Flores et al., 2020).

A nivel internacional, en España, los esfuerzos por modernizar el Estado continúan, a pesar de la renuencia de los funcionarios a tomar medidas para modernizar la organización (Sánchez, 2023). Países como Colombia y Argentina también han mostrado considerable interés en modernizar las formas de diversas autoridades. Los desafíos persisten ya que todavía existe un alto grado de separación entre las instituciones públicas y una falta de estrategias adecuadas para compartir información horizontalmente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Hernández et al., 2022).

Asimismo, la modernización digital del Perú está en marcha desde 2017 a través de la transformación digital de la Secretaría de Gobierno y el Gabinete del Consejo de Ministros. El modo de aplicación les permite monitorear sus archivos de la misma manera, visualizar su estado y obtener más control y tiempo. Sin embargo, de acuerdo con las condiciones de los proyectos mencionados, existen muchas instituciones gubernamentales que no siguen las reglas y no las implementan, lo que provoca retrasos en el progreso de nuestro país. Después de eso, la gran mayoría de los residentes no comprenden los beneficios del proyecto y, lo que es

más importante, no conocen sus derechos en los procedimientos administrativos (Calderón, 2020).

Por lo tanto, todas las instituciones públicas del Perú requieren de un proceso de gestión documental que permita la recepción de todos los documentos tanto externos a las entidades como internos de cada individuo, asegurando así la formalización y ejecución de todas las coordinaciones, contratos y acciones (Fernández-Altamirano et al., 2023); entonces se puede decir que la gestión documental es la recopilación, almacenamiento, organización y gestión simplificada del proceso documental de una organización.

La Municipalidad Distrital de Picsi no es inmune a los problemas causados por procesos que no están óptimamente automatizados, así como a una gestión documental mal organizada, lo que genera molestias y ansiedad a los usuarios. Externo: desde que se recibe la documentación de los administrados, la gestión interna de los empleados hasta la revisión de documentos, estas actividades toman mucho tiempo y por lo tanto consumen muchos recursos; Esto lleva a comenzar a automatizar el proceso de documentos y a acercarse al gobierno peruano para obtener la aprobación de un régimen de gestión de archivos para gestionar sus archivos internos y externos. Además, no se cumple con lo mencionado en el TUPA de la misma entidad, porque los plazos para responder una solicitud son exageradamente extensos. Por lo tanto, se pretende proponer un plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en la institución.

Por eso, se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo la propuesta de un plan de implementación del sistema de gestión documentaria mejorara la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024?

La justificación teórica se fundamenta en diferentes teorías que buscan aclarar el tema de estudio para una mayor comprensión y establecer nuevos conocimientos para su ejecución. Metodológica porque mediante el estudio propositivo – cualitativo se busca obtener resultados exitosos que sirvan como un antecedente para futuros investigadores que pretendan profundizar sobre el tema, práctica/social, debido que, la propuesta planteada pretende implementarse para evaluar los resultados con su funcionamiento y la reducción de tiempo como de atención en los diferentes procesos realizados por los ciudadanos.

Seguidamente, el objetivo general: Proponer un plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024; como objetivos específicos se plantean: Diagnosticar el estado del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024. Analizar la viabilidad de la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024. Elaborar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024. Validar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

Referente a los antecedentes internacionales, se tienen el de Borges et al. (2020) planteó como objetivo el análisis de las percepciones del personal como de los usuarios sobre la influencia de los medios tecnológicos en el desempeño de las gestiones documentales. Su metodología fue básica, descriptiva, de diseño no experimental. Entre sus resultados se encontró que, existe muchas posibilidades para contribuir con los medios tecnológicos, en general, está opción se encuentra vinculado a la satisfacción de los usuarios, innovar y mejorar las gestiones documentales, calidad de procedimientos documentales y las capacidades de aprender, así como de optimizar los recursos financieros de las gestiones documentales y en efecto, de la organización.

También, Suárez & Salmon (2021) plantearon como objetivo identificar los niveles de eficacia y eficiencia como principios esenciales de las gestiones documentales. Su metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental, tuvo como técnica la encuesta. Se concluye que, la gestión de los trámites documentarios son actividades vitales para las entidades, siendo indispensable mejorar la atención a través de un sistema acorde a la realidad de cada institución.

Como antecedente nacional se encontró el estudio de Oyarce (2022) quien tuvo como objetivo efectuar una incorporación del sistema de trámite documentario en un municipio. Su método es descriptiva, cuantitativa, con 20 participantes. Entre sus resultados se encontró que, el 90% no se encuentran de acuerdo con su actual sistema y el 100% consideran que, es necesario implementar un nuevo sistema. Concluyendo que, hay notables niveles de disconformidad de parte de los

participantes referente con el actual sistema y es evidente el nivel de aceptación a las necesidades de implementar los nuevos sistemas.

De la misma manera, Aguilar (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos documentales y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Nueva Cajamarca. El método es descriptivo, básico y relevante, y la herramienta es un cuestionario. Entre ellos, el nivel de procesamiento y gestión de documentos es relativamente alto, alcanzando el 51%, y el nivel de satisfacción del usuario es relativamente alto, alcanzando el 56%. En general, la implementación del sistema ayuda a aumentar la satisfacción del usuario ya que sus programas son más fáciles de manejar.

Bases teóricas. En lo que respecta a la categoría sistema de gestión documentaria, es definido como un conjunto de procedimientos que incluye medios tecnológicos, estándares y estrategias para gestionar los flujos documentarios a lo largo del ciclo de vida de las organizaciones utilizando métodos manuales o métodos que proporcionen un mayor nivel de funcionalidades y eficiencia. La función esencial de las gestiones documentales es el sistema que tiene como objetivo rastrear, almacenar y organizar documentaciones electrónicas y/o imágenes documentarias (Rangel, 2020).

Son los sistemas informáticos fundamentales para tiempos modernos en la época de la información. La teoría inicia observando empíricamente de que todo sistema, comparte diferentes aspectos fundamentales en sus estructuras subyacentes (Datasunrise, 2019).

El origen de la gestión documental es la creación, recepción, estandarización, conservación y distribución de documentos, que dan lugar a una serie de actividades que satisfacen los deseos de las personas. La gestión de documentos se implementa de una forma determinada y se accede a los datos de una forma determinada. Por tanto, se relaciona con la administración porque confirma jornadas reducidas y mejor tratamiento. La gestión de documentos es la gestión de la evidencia creada por las actividades de una organización. El objetivo es estandarizar documentos, simplificar trámites, controlar, organizar, atender, evaluar y conservar archivos, gestionar riesgos, etc (Momblanc & Castro, 2021).

La gestión de documentos es el proceso utilizado para gestionar los archivos y el contenido de las organizaciones. Incluyendo la recopilación, almacenamientos, controles, recuperaciones, distribuciones y eliminación de documentación, que

incluye documentación en papel, electrónico y en línea (Cerna et al., 2022). Las gestiones documentarias se pueden usar para gestionar datos, contenido y información compartida en las organizaciones (Das et al., 2022). Por lo tanto, una adecuada gestión documental puede mejorar la gestión de la información en organizaciones. Estas gestiones incluyen reglamentos y principios para los procesos organizacionales utilizando los conocimientos (Sarang et al., 2022).

Asimismo, la gestión de documentos es un conjunto de procesos, que incluyen técnicas, estándares y tecnologías, que se utilizan para gestionar el flujo de documentación de las organizaciones a lo largo de sus ciclos de vida, utilizando métodos manuales o métodos funcionales de alto rendimiento que permiten un nivel superior. Eficiencia", haciendo que la tarea principal de los sistemas de gestiones documentarias y sea los seguimientos, almacenamientos y organizaciones de documentación electrónica e imagen de documentación en papel (Yaima, 2022).

La gestión documental es un sistema variado y sistematizado de mantenimiento de registros, que debe organizarse de manera ordenada en paralelo con los objetivos de gestión establecidos, obviamente debe organizarse para lograr el objetivo establecido, por ejemplo, para ayudar y gestionar los registros de la organización. Para ello, se debe formar a los empleados responsables en el procesamiento y organización de documentos para ahorrar tiempo en la formulación de tareas (Muñoz, 2019).

Por otro lado, las organizaciones han manejado grandes cantidades de información y documentos a lo largo de los años, por lo que su gestión consta de varios procedimientos planificados para crear, actualizar, gestionar, revisar y clasificar documentos tanto en formato físico como digital (Abe et al., 2022). En ese aspecto, la gestión documental juega un papel importante para conservar y mejorar la calidad del servicio público (Rolland & Hanseth, 2021). Ello es fundamental hoy en día, cuando la tecnología de la información han provocado cambios drásticos en los métodos de administración pública (Ayaz & Yanartaş, 2020).

La gestión documental ayuda a una organización y gestión eficiente de los documentos, aumentando así la productividad y confiabilidad de los datos (Truică et al., 2021). Asimismo, brinda a las administraciones públicas ventajas competitivas. Además, la gestión de documentos permite el cumplimiento de las condiciones legales y permite a las agencias gubernamentales recuperar y almacenar información de forma segura (Wu et al., 2023).

Por ende, los sistemas de gestión documental deben proporcionar almacenamiento, seguridad, robustez e indexación. Los documentos deben estar disponibles para un uso rápido y conveniente. En términos de seguridad, un sistema de gestión de documentos tiene dos funciones principales: garantizar la integridad de los documentos, protegerlos contra pérdidas o daños y limitar el acceso a los documentos únicamente a personas autorizadas. Cuando se trata de indexación, basta decir que los usuarios deberían poder recuperar documentos fácilmente utilizando una jerarquía, una búsqueda de texto o un sistema de directorio, de modo que dichas tareas tomen el menor tiempo posible (Yaima, 2022).

Respectivamente, Vargas et al. (2019) define un sistema de información como "un conjunto de elementos que se interrelacionan para recuperar, procesar, almacenar y difundir datos para respaldar el proceso para tomar decisiones y controlar una entidad. Además del respaldo para tomar decisiones, las coordinaciones y monitoreos, el sistema de información también permite al gerente y personal de los conocimientos analizar, evidenciar, problemáticas complicadas y diseñar un nuevo producto.

Según la Resolución de Secretaria General N° 075-2019-SG/MC (2019) del Ministerio de Cultura, considera que, la gestión documental es eficaz y eficiente con el fin de reducir el uso de papel para difundir datos tanto en la comunicación externa como interna y adoptar buenas prácticas de comunicación para agilizarla en beneficio de nuestros directivos.

La relevancia de la digitalización de documentación reduce complicaciones recientes que enfrenta la organización y busca el normal funcionamiento de la organización. Un buen desarrollo de procesos debe realizarse de forma digital, debe ser capaz de gestionar, ver como agentes de cambios, poder dirigir procedimientos y crear intereses en la participación para tomar decisiones en todo el nivel organizacional (Zekeng et al., 2022). Por ende, de acuerdo a teoría administrativa clásica de Fayol, se centra en identificar las funciones administrativas que desempeñan todos los altos directivos, independientemente de su actividad o cargo, a saber: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Batet, 2020).

Además, Meza (2019) refiere que, la gestión de los trámites documentales de las instituciones públicas (principalmente municipios) es una función importante para asegurar la buena gobernanza en todos sus ámbitos, independientemente de su tamaño y alcance o de las actividades en las que se especialicen. El autogobierno

sigue sus propias reglas y se rige por procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Archivos para el control documental y otras actividades que deben inspirar a la institución al mejoramiento progresivo. Por tanto, el proceso de documentación es una relación entre dos palabras que requiere de una acción que proporcione una buena gestión, una solicitud o cualquier otro problema para obtener un resultado o solucionar un problema, ya sea positivo o no. o negativo. Además, los documentos administrativos se refieren a actividades organizativas y registro de transacciones.

También tiene beneficios como mayores grados de productividad, ahorrando costos y tiempo. Lográndose mediante mejores organizaciones y accesos documentarios, recuperaciones de datos más eficientes y mejores colaboraciones entre departamento. Asimismo, la documentación es clasificado consistentemente según estructuras jerárquicas, permitiendo recuperaciones de datos más rápidamente y eficientes (Delgado, 2022). La documentación puede almacenarse en ubicaciones centrales seguras, lo que disminuye riesgos de pérdidas o daño. Aumenta la seguridad de los datos, mejorando las comunicaciones internas, ya que facilitan interacciones entre las entidades y su departamento, lo que se traduce en mejores colaboraciones y mayores productividad. asimismo, permiten el cumplimiento de los requisitos reglamentarios (Díaz y Mena, 2022).

Los componentes culturales en las instituciones estatales, la responsabilidad gerencial, tienen un rol esencial en la creación de culturas positivas para el personal. Es fundamental la adecuada elección de funcionarios con el ideal cultural de las entidades. Una vez elegido los empleados, estos deberían pasar por buenos programas inductivos para que comprendan la información esencial e importante acerca de las instituciones, sus procesos, imagen, código de comportamiento, entre otros. Unos buenos programas de capacitaciones también es esencial para garantizar que los empleados estén en su mejor momento y que puedan hacer lo mejor que puedan para alcanzar los objetivos institucionales. El monitoreo del rendimiento también son indicadores relevantes de las culturas institucionales y permiten analizar si el personal se encuentra comprometido con las mismas metas y efectivamente comprende y valora sus unidades (Bravo et al., 2019).

Además, las instituciones públicas deberían prestar especial atención a los componentes técnicos para lograr un funcionamiento óptimo de su sistema de datos. Para ende, es necesario analizar la efectividad de las medios informáticos

utilizadas, integrarlas plenamente en el proceso de documentación, utilizar correctamente las firmas digitales, emitir certificados digitales a tiempo y mejorar continuamente el proceso de documentación (Melguizo y Moratalla, 2022).

Asimismo, Moreno (2021) mencionó que la política de gestión documental juega un rol esencial y por ende, debería encontrarse vinculado con los marcos legales y vigentes y el proceso específico de la entidad. Esto ayudará un marco de presentación de informes que puede ayudar a dar forma a las operaciones organizacionales, respaldar la gestión de riesgos y aumentar la eficiencia a través de una toma de decisiones informada (Vallejo y Pirela, 2022).

Las subcategorías consideradas para la variable son: 1) Creación y recepción de documentos: La tarea principal de un sistema de gestión de documentos es rastrear, almacenar y organizar documentos electrónicos y/o imágenes de documentos en papel;

2) Mantenimiento y entrega de documentos, se refiere al número de datos, que se pueden almacenar en el sistema;

3) Disposición de los documentos, son factores claves para garantizar la integridad de los datos de las entidades y que estas cumplan con la legalidad vigente son arriesgar la información de los usuarios (Vásquez, 2023).

Finalmente, sus indicadores de la subcategoría creación y recepción de documentos es el siguiente: 1) Tiempo para recepcionar un documento: Se refiere al lapso que demora el personal de una institución pública en recepcionar la documentación que el administrado solicita de acuerdo su necesidad de servicio. En la subcategoría mantenimiento y entrega de documentos se tiene como indicador; 1) Tiempo para entregar un documento: Se refiere a la respuesta del servicio que solicita el usuario según su necesidad, el cual califica la demora excesiva que puede o no existir en la institución pública; y, finalmente, en la subcategoría disposición de los documentos se tiene como indicador a: 1) Tiempo para consultar el estado del documento: Se refiere que generalmente las instituciones públicas tardan tiempos excesivos para dar información relacionado al servicio que el usuario desea.: (Vásquez, 2023).

Referente a la categoría atención del usuario, Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva del servicio que se les proporcionó. El término satisfacción fue utilizado para la descripción de los puntos de inflexibilidad en que los clientes aceptan todo el servicio proporcionado

por las organizaciones públicas o privadas. Un comportamiento que se considera negativo o inadecuado tiene una buena o mala percepción.

García (2021) redefine la categoría atención al usuario como las mejores características o atributos en un intento de comprender la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, suele ser más eficaz en productos y servicios o negocios. Por ello, considera que la calidad de la atención es la herramienta más eficaz en condiciones competitivas. Asimismo, este concepto forma parte de cualquier organización empresarial y orienta a sus usuarios hacia la prosperidad.

De esta manera, Guerrero (2022) afirma que las organizaciones públicas tienden a buscar estrategias para mejorar de manera efectiva y eficiente los servicios que brindan. Pero hay circunstancias que les impiden cumplir con sus deberes. La principal razón de esto es la falta de infraestructura, equipamiento adecuado, personal, así como presupuesto y capacitación, lo que les impide cumplir sus tareas a tiempo.

Los usuarios utilizan la calidad del servicio para analizar sus expectativas con respecto a los servicios. El autor examina el modelo de calidad de servicio desde los siguientes aspectos: condiciones procesales, condiciones operativas e imagen de la empresa. La calidad del servicio se refiere a la calidad que cumple con las expectativas y la satisfacción que los usuarios experimentan con los productos bajo la influencia de las dimensiones anteriores. El modelo SERVQUAL de Parasuraman mide la calidad del servicio: expectativas y percepciones del consumidor. El modelo de servicio de Eiglier y Langeard mezcla servicio y producción basándose en el desarrollo de la producción de servicios y propone siete elementos: Primero, cuándo se entrega. En segundo lugar, la infraestructura que proporciona los servicios. En tercer lugar, socios comerciales relacionados con los usuarios. Cuarto, socios comerciales que no ayudan directamente al usuario. Quinto, el proceso de servicio. El sexto es la competencia, que comprende la posición de la marca entre los competidores. Séptimo, innovación (Grönroos, 2020).

El proceso de atención al usuario tiene un objetivo muy importante que es la satisfacción del cliente. Si no se supera los límites materiales y económicos, se debe apelar a la experiencia. Esto significa que la gestión del servicio pone al cliente en primer lugar (Gutiérrez, 2022).

Asimismo, una justicia de calidad significa ser plenamente receptiva a las necesidades de los usuarios y ser capaz de satisfacer las expectativas de las

personas sobre lo que el sistema de un país puede ofrecer, y también debe caracterizarse por un servicio rápido y optimizado (Gonzales, 2021). De esta forma, los gestores se motivan a recomendar la reelección de sus municipios y crear una experiencia de usuario positiva (Romero et al; 2022).

Se tiene que, los usuarios son individuos o grupos que tienen necesidades de datos y que utilizan o utilizarán recursos o servicios de información para satisfacer la información. Desde esta perspectiva, los objetivos de los profesionales de la información son claros: planificar, desarrollar y entregar. El servicio al usuario son medios estratégicos desarrolladas por una entidad para la satisfacción de las necesidades de los clientes externos mejor que la competencia. De esto se concluye que el servicio al cliente es fundamental para el crecimiento de una empresa, porque los usuarios satisfechos aumentan sus expectativas (Rondo, 2023).

En este sentido, la satisfacción con la calidad de la atención en las instituciones municipales no depende de cómo las personas perciben la forma en que reciben la atención, sino de percepciones formadas por expectativas, experiencia previa, trato recibido, empatía, respuesta y otros aspectos (Irons, 2019).

En general, la atención del usuario se vuelve importante ya que significa ser tratado con respeto, eficacia y eficiencia, asegurando que los servicios brindados cumplan con los estándares establecidos y brinden una experiencia positiva para quien recibe el servicio. Las consultas y el trabajo administrativo afectan la percepción de las instituciones y, a su vez, la confianza en los municipios (Ramos, 2020).

Desde la perspectiva del usuario, atención del usuario es calidad que permite un fácil acceso a la información, una resolución rápida de los trámites y respuestas claras. Por tanto, una atención de calidad en las ciudades puede aumentar la participación ciudadana y promover un sentido de pertenencia e identificación con la sociedad (Bustamente et al., 2019).

Las subcategorías de la atención del usuario son: 1) Actividad de formación y aprendizaje, Contar con un plan de capacitaciones constantes enfocados en el requerimiento del sistema documentario, su manejo practico relacionado con las directrices y obligaciones de todo el personal de la institución;

2) Supervisiones y controles en el sistema de gestión documentario, se debe aplicar detalladas y minuciosas supervisiones constantes para terminar si el

procedimiento y proceso va en función al objetivo organizacional alcanzado los resultados propuestos; y

3) Satisfacción de los usuarios, sostienen importancia integral de las personas que son las únicas que pueden señalar la conformidad o no referente a la urgencia del informe correspondiente (Paz, 2024).

Por último, los indicadores de la subcategoría actividad de formación y aprendizaje son: 1) Información oportuna: hace referencia que los usuarios deben recibir información que requieren en un tiempo adecuado, sin ningún tipo de exceso en la atención que necesitan; 2) Priorización de documentos: el autor refiere que, los documentos se deben priorizar de acuerdo al tiempo de solicitud, no empleando favoritismos por amistad u otro vínculo entre el personal con el usuario; 3) Conocimiento de documentación: se refiere que el personal a cargo de la atención debe tener conocimiento suficiente para dar solución inmediata a trámites o procesos solicitados por los usuarios. Asimismo, los indicadores de la subcategoría supervisiones y controles en el sistema de gestión documental son: 1) Aplicación de actividades de formación en gestión documental: el autor indica que, el personal debe estar en constantes actividades formativas que garantice al usuario una adecuada gestión documental y priorice sus necesidades administrativas. Y, 2) Capacidades de almacenamiento: Las capacidades de almacenamiento se encuentran asociadas a la forma y el orden en que el personal organiza la documentación de acuerdo al servicio de los administrados. En la tercera subcategoría satisfacción de los usuarios, se consideró el indicador: 1) Capacidades de seguridad y respuesta del procesamiento de documentos: mediante el sistema de gestión documental existe mayor seguridad y respuesta inmediata respecto al proceso de sus documentaciones, siendo prioridad la atención rápida al usuario y efectiva.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: El tipo de estudio fue teoría fundamentada de acuerdo con Espriella y Gómez (2020) se usa para buscar información conceptualizada, para crear definiciones y teoría que se fundamenta en los datos. Por otra parte, el estudio es de enfoque cualitativo, según Tracy (2019) se encuentra orientado en el análisis crítico como documental que analiza con mayor profundidad sobre un tema en específico. El diseño de estudio fue fenomenológico, de acuerdo con Fuster (2019) este diseño se centra en la experiencia individual subjetiva de los informantes. El nivel es descriptivo. Según Ramos (2020) tiene como función describir los aspectos naturales de la población de estudio y lo que se pretende buscar, son exposiciones y descripciones de elementos determinados.

Categorías: Sistema de gestión documentaria en su definición conceptual, Vargas et al. (2019), lo considera como un grupo de elementos que se interrelacionan y que se usan para recoger (o recuperar), realizar procesamientos, almacenamientos y difundir datos que respaldan procedimientos para tomar decisiones y controlar la entidad. Respecto la definición operacional: La presente categoría se medirá mediante una entrevista que se encuentra conformada por 8 interrogantes y está clasificada en 4 subcategorías que son: creación y recepción de documentos, mantenimiento y entrega de documentos, disposición de los documentos.

Asimismo, la categoría atención del usuario, en su definición conceptual, Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva de los productos o servicios que un producto o servicio proporciona a los sujetos, sea clientes o usuarios, sobre la definición operacional la presente categoría se medirá mediante una entrevista que se encuentra conformada por 8 preguntas, y clasificada en 3 subcategorías que son: actividad de formación y aprendizaje, supervisiones y controles del sistema de gestión documentario y satisfacción de los usuarios ante un sistema de gestión documentario.

Escenario de estudio: Se define como la parte física en donde se desarrollará el estudio, es decir, es la descripción del contexto donde se llevará a cabo todas las acciones a realizar dentro de la investigación. Por lo tanto, el escenario de estudio fue la municipalidad distrital de Picsi, donde se aplicará las entrevistas para fundamentar el estudio.

Participantes: Los participantes son todos aquellos que serán participes en las investigaciones, los cuales aportarán positivamente en la fundamentación de los objetivos como de la problemática. Por lo tanto, los participantes fueron 9 clasificados entre trabajadores y alcalde.

Tabla 1

Características de los participantes

Sujeto	Sexo	Especialidad	Área laboral
1	Masculino	Ingeniero civil	Unidad de obras urbano y rural
2	Masculino	Administrador	Gerencia municipal
3	Masculino	Arquitecto	Sub. Gerencia de desarrollo urbano y rural
4	Masculino	Contabilidad	Unidad de Tesorería
5	Femenino	Economista	Sub. Gerencia de Recursos Humanos
6	Femenino	Administrador	Registro Civil
7	Femenino	Ingeniero civil	Unidad de Catastro
8	Masculino	Contabilidad	Logística
9	Masculino	Ingeniero industrial	Unidad local de focalización de hogares

Técnica e instrumentos de recolección de datos: Entre las técnicas se elaboró la entrevista que se define como aquellas herramientas que se usan para recoger datos con mayor profundidad, y tener conocimiento sobre las perspectivas de los usuarios (Dźwigoł y Barosz (2020). El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la guía de entrevista conceptualizado como elementos necesarios en un estudio cualitativo, debido que, ayuda a generar interrogantes abiertas a los sujetos parte de la investigación (Sánchez, 2019). La validez es el nivel en qué un

instrumento refleja dominio específico de contenido de lo que se pretende medir (Sánchez, 2019). La validez se realizó a través de juicio de expertos.

Método para el análisis de datos: Se realizó un análisis crítico como descriptivos, con el fin de clasificar los resultados según los objetivos planteados.

Aspectos éticos: Se realizó la elaboración de investigación teniendo en consideración el código de ética de la casa de estudios, así también, todas las fuentes serán citadas adecuadamente, los participantes firmarán una carta de consentimiento informado para demostrar la participación voluntaria de los mismos, no existiendo presión alguna o asignación de una fuente económica. Por último, se aplicará el formato APA séptima edición.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Proponer un plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024.

Tabla 2

Gestión documentaria para la atención del usuario

El sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario	
	Clasificar los documentos.
Entrevistado 1	Administrar las versiones de documentos. Brindar las herramientas adecuadas. Ampliar los canales de soporte.
Entrevistado 2	Brindar a todos los usuarios por igual servicios con la calidad necesaria para satisfacer las necesidades garantizando el desempeño y participación de los ciudadanos en la municipalidad.
Entrevistado 3	Un sistema de gestión documentaria ayudará a que los empleados y usuarios revisen sus expedientes de manera más rápida y eficaz, donde podrán los usuarios ser atendidos por los empleados que tengan a su cargo su expediente.
Entrevistado 4	Sería un acceso rápido y eficiente a la información, donde debería ser un sistema de gestión documentario bien implementado.
Entrevistado 5	Atender al usuario de forma ágil y sencilla. Asegurar que se brinde un servicio de atención al usuario cumpliendo con los plazos establecidos para la culminación de las gestiones iniciadas por el usuario.
Entrevistado 6	Reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia y presión en la gestión de documentos.
Entrevistado 7	Desde luego, que es necesario para atender las consultas de los administrados, donde estos pueden realizar sus seguimientos de cualquier lugar del país.
Entrevistado 8	Mejoraría en la consistencia de la información donde los empleados pueden ver de forma amplia y efectiva la localización de los documentos.
Entrevistado 9	Garantizar que el personal pueda encontrar inmediatamente los documentos que necesiten en tiempo real. Sustituir las tareas manuales respectivo por flujos de trabajo automatizado.

Tabla 3

Beneficios para un sistema de gestión documentaria

Beneficios que generará la implementación de un sistema de gestión documentaria	
Entrevistado 1	Permite la extracción de información, la conservación de documentos importantes.
Entrevistado 2	Brindar una atención adecuada, simplificar los trámites, capacitar al personal, utilizar tecnología y realizar seguimiento a los trámites de los usuarios.
Entrevistado 3	Pienso que serían muchos los beneficios, una documentación más ordenada, accesible, ubicable, donde se podrá visualizar desde cualquier computadora o equipo electrónico con internet.
Entrevistado 4	Mejorará en tener ordenado los documentos de los usuarios.
Entrevistado 5	Los beneficios que generará con la implementación de un sistema de gestión documentaria sería el trabajo ya que reduciría (horas y días), las gestiones iniciadas por el usuario.
Entrevistado 6	Permite controlar accesos a documentos, asegurando que solo personal autorizado tenga acceso a información confidencial.
Entrevistado 7	Reducción de colas, de reclamos y mejor atención.
Entrevistado 8	Los beneficios serian que se tendrá una información rápida y segura de los documentos que ingresen a la municipalidad distrital de Picsi.
Entrevistado 9	Generaría una mejor atención del cliente.
Entrevistado 9	Agilizar todo el proceso de atención, permitiendo el acceso de documentos de forma rápida.

Interpretación: De acuerdo los resultados obtenidos en la tabla 2 y 3 de los entrevistados, se puede deducir que, la propuesta de implementación del sistema de gestión documentaria generaría grandes beneficios tanto para el personal como para los usuarios. En consecuencia, la carga laboral y colas innecesarias serian reducidas en gran medida porque el sistema permitiría acelerar determinados procesos que los usuarios soliciten en sus diferentes trámites.

Sin duda alguna la implementación de un sistema de gestión documentaria aportará en gran medida a la Municipalidad de Picsi, dado que, según su TUPA del 2011, existen cargos que la municipalidad no cuenta como es el acotado N° 3.23 respecto al cambio y rectificación de contribuyente y subdivisión de predios,

asimismo, no hace relevancia a los plazos que debería tener, siendo evidente la ineficacia de sus trámites, situación que será mejorado con la propuesta planteada.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

Tabla 4

Estado del sistema de gestión documentaria

Sistema para la atención del usuario	
Entrevistado 1	En la actualidad no se cuenta con un sistema de gestión documentaria.
Entrevistado 2	No se utiliza ningún sistema en gestión documentaria en la municipalidad.
Entrevistado 3	No, porque se usa para atención un cuadre o libro de registros.
Entrevistado 4	No, porque no sabría explicarlo.
Entrevistado 5	No se utiliza ningún sistema en la municipalidad, imagino por falta de presupuesto para implementar dicho sistema de gestión documentaria.
Entrevistado 6	Sí, porque probablemente muchas organizaciones tanto público como privado, hayan adaptado un sistema de digitalización para gestionar mejor los documentos y mejorar la atención al usuario.
Entrevistado 7	Ninguno, porque seguramente no hay economía para implementar.
Entrevistado 8	Ninguno, se utiliza un cuaderno de registro, porque nadie a gestionado un sistema documentario.
Entrevistado 9	No se trabaja actualmente con ningún sistema para la atención del usuario en la municipalidad de Picsi.

Tabla 5

Quejas

Quejas en la forma de atención	
Entrevistado 1	Si, cuando no les dan celeridad a sus trámites presentados.
Entrevistado 2	Muy poco suelen quejarse por la forma de atención, debido a que no existe mucha demanda de usuarios en la municipalidad.
Entrevistado 3	Con frecuencia, suele perderse los documentos.
Entrevistado 4	Sí, suelen quejarse porque no son bien atendidos.
Entrevistado 5	Suelen quejarse cuando sus trámites documentarios no tienen respuesta en un tiempo razonable.
Entrevistado 6	Sí, porque no hay un sistema donde pueda tener mejor atención y de fácil búsqueda de los documentos.
Entrevistado 7	Suelen quejarse porque no encuentran sus expedientes.
Entrevistado 8	A veces, porque se tiene que reunir a oficina por oficina y leer en qué lugar se encuentra su expediente del usuario y a veces

Entrevistado 9	las oficinas están cerradas. En algunas ocasiones cuando hay bastantes usuarios que necesiten atención a sus solicitudes.
-----------------------	--

Interpretación: Según los trabajadores en la tabla 4 y 5, resaltan que, actualmente la municipalidad no cuenta con un sistema para atender al público en general, que todas las operaciones son manuales, con registros en cuadernos, y esta situación ha generado gran desconformidad en los usuarios, porque sus consultas son atendidas pero después de un tiempo de espera excesivo que no aporta mucho en la absolución del problema, más aún que es complicado encontrar los expedientes solicitados justamente por este tradicionalismo que no impulsa a todas las instituciones en el mejoramiento del servicio.

Segundo objetivo específico: Analizar la viabilidad de la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

Tabla 6

Viabilidad en el sistema de gestión documentaria

Viabilidad de la implementación del sistema de gestión documentaria	
Entrevistado 1	Sí, proteger la seguridad y confidencialidad con derechos de acceso, sustituir las tareas manuales repetitivas por flujos de trabajo automatizados.
Entrevistado 2	El servicio sería rápido y efectivo.
Entrevistado 3	Sí.
Entrevistado 4	Sí.
Entrevistado 5	Es importante por varios factores como de mejorar adecuadamente ya sea ordenada y sistemática de forma que asegure que es está tomando en cuenta todos los aspectos necesarios para una mejor atención a los usuarios.
Entrevistado 6	Sí.
Entrevistado 7	Sí.
Entrevistado 8	Por supuesto que sí.

Entrevistado 9	Claro es muy viable la implementación de un sistema de gestión documentaria de tal manera exista mayor celeridad en los trámites que soliciten los usuarios.
--------------------------	--

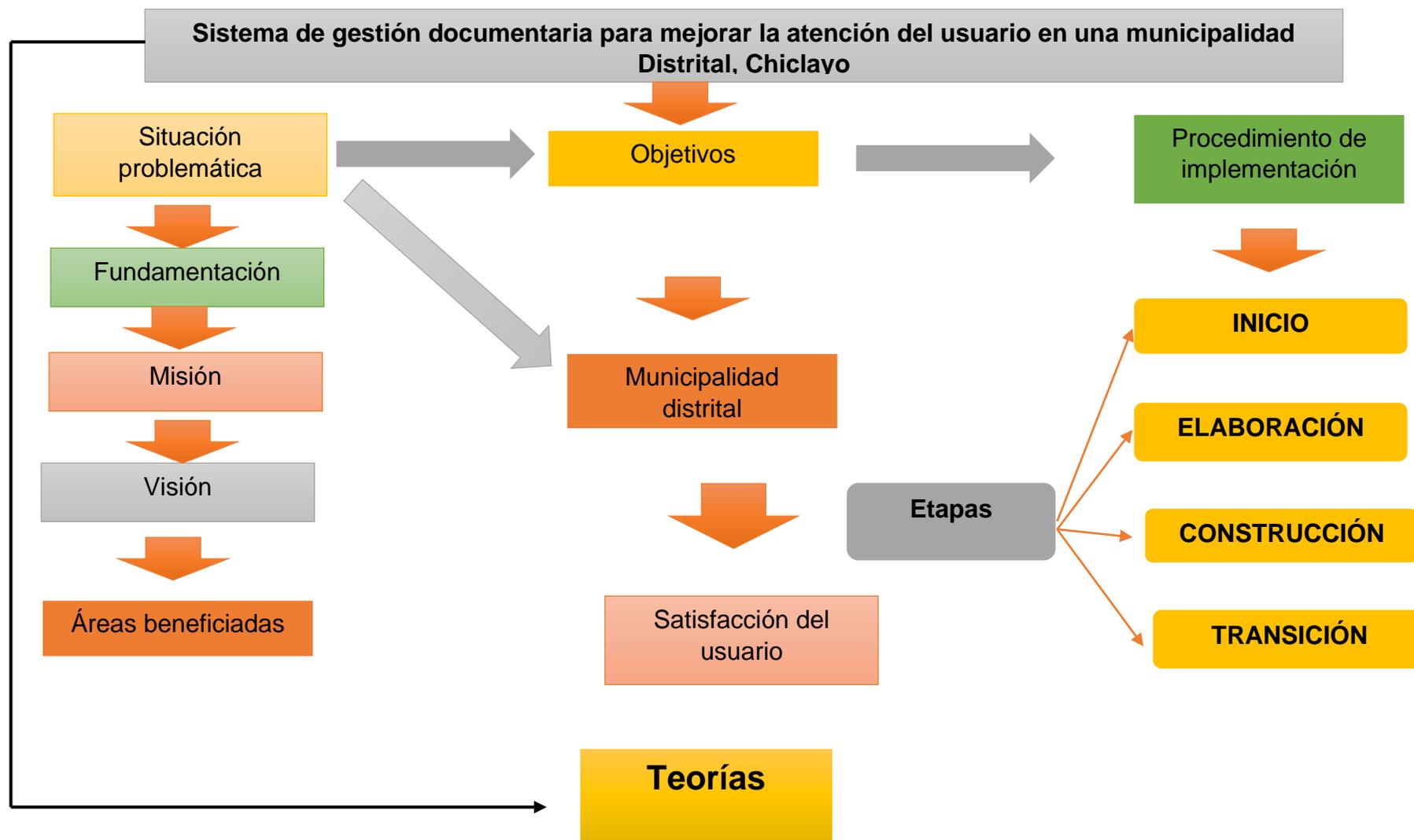
Tabla 7

Aportes de la propuesta

Aporte con la implementación del sistema de gestión documentaria	
Entrevistado 1	Existe la perdida de documentos desde que estén almacenados en la gestión documental, eficacia y eficiencia de los procesos puesto que la documentación electrónica facilita la búsqueda de documentos.
Entrevistado 2	Agilizan de los procesos documentarios y facilitan los procesos en la atención al cliente, la facturación, pagos, entre otros.
Entrevistado 3	Portaría en mejorar la atención del usuario con una información más rápida de la ubicación de su expediente.
Entrevistado 4	Brindar al usuario una información clara y precisa en donde se ubica su expediente.
Entrevistado 5	Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
Entrevistado 6	Los documentos importantes pueden ser almacenados en un sistema centralizado, garantizando que la información accesible esté siempre actualizada y correcta.
Entrevistado 7	Aportará de forma importante ya que los documentos tendrán un orden y un responsable en su custodia.
Entrevistado 8	Dar una mejor atención al usuario.
Entrevistado 9	Celeridad en los trámites documentarios. Mayor orden y tener en cuenta los trámites que soliciten los administrados.

Interpretación: Los entrevistados en la tabla 6 y 7, respaldan la viabilidad del sistema de gestión documentaria, porque aportaría mucho para la institución respecto a la ejecución de sus funciones, celeridad de respuestas y sobre todo para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, que esperan demasiado tiempo para ser atendido para una consulta que posiblemente tarde meses en ser absueltos.

Tercer objetivo específico: Elaborar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.



Cuarto objetivo específico: Validar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

Tabla 8

Validadores de la propuesta

Validadores	Grado académico	Especialidad
Meregildo Silva Ramírez	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
Gilberto Carrión Barco	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
Johnny Cueva Valdivia	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados implica la manipulación entre los resultados obtenidos y los antecedentes y se demuestra respondiendo los objetivos planteados:

Objetivo general: Proponer un plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024.

Respecto los resultados obtenidos de los entrevistados, se puede deducir que, la implementación del sistema de gestión documentaria generaría grandes beneficios tanto para el personal como para los usuarios. En consecuencia, la carga laboral y colas innecesarias serían reducidas en gran medida porque el sistema permitiría acelerar determinados procesos que los usuarios soliciten en sus diferentes trámites. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Aguilar (2022) quien en su estudio determinó que, la implementación de un sistema ayuda a mejorar la satisfacción de los usuarios, debido que sus trámites son atendidos con mayor facilidad.

Teóricamente, el sistema de gestión documentaria es definido como un conjunto de procedimientos que incluye medios tecnológicos, estándares y estrategias para gestionar los flujos documentarios a lo largo del ciclo de vida de una organización utilizando métodos manuales o métodos que proporcionen un mayor nivel de funcionalidades y eficiencia. La función esencial de las gestiones documentales es el sistema que tiene como objetivo rastrear, almacenar y organizar documentaciones electrónicas y/o imágenes documentarias (Rangel, 2020).

La gestión de documentos es el proceso utilizado para gestionar los archivos y el contenido de una organización. Esto incluye la recopilación, almacenamiento, control, recuperación, distribución y destrucción de documentos, que pueden incluir documentos en papel, electrónicos y en línea (Cerna et al., 2022). La gestión de documentos también se puede utilizar para gestionar información, contenido y datos compartidos en una organización (Das et al., 2022). Por lo tanto, una adecuada gestión documental puede mejorar la gestión de la información en una organización. Esta gestión incluye reglas y principios para los procesos organizacionales utilizando el conocimiento y la calidad (Sarang et al., 2022).

Sobre la atención del usuario, Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva del servicio que se les

proporcionó. El término satisfacción fue utilizado para la descripción de los puntos de inflexibilidad en que los clientes aceptan todo el servicio proporcionado por las organizaciones públicas o privadas. Un comportamiento que se considera negativo o inadecuado tiene una buena o mala percepción.

García (2021) redefine la categoría atención al usuario como las mejores características o atributos en un intento de comprender la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, suele ser más eficaz en productos y servicios o negocios. Por ello, considera que la calidad de la atención es la herramienta más eficaz en condiciones competitivas. Asimismo, este concepto forma parte de cualquier organización empresarial y orienta a sus usuarios hacia la prosperidad.

Primer objetivo específico: Diagnosticar el estado del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

En los resultados, se encontró que, los trabajadores resaltan que, actualmente la municipalidad no cuenta con un sistema para atender al público en general, que todas las operaciones son manuales, con registros en cuadernos, y esta situación ha generado gran desconformidad en los usuarios, porque sus consultas son atendidas pero después de un tiempo de espera excesivo que no aporta mucho en la absolución del problema, más aún que es complicado encontrar los expedientes solicitados justamente por este tradicionalismo que no impulsa a todas las instituciones en el mejoramiento del servicio. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Oyarce (2022) quien en sus resultados encontró que, el 90% no se encuentran de acuerdo con su actual sistema y el 100% consideran que, es necesario implementar un nuevo sistema. Concluyendo que, hay notables niveles de desconformidad de parte de los participantes referente con el actual sistema y es evidente el nivel de aceptación a las necesidades de implementar los nuevos sistemas.

La gestión de documentos es un conjunto de procesos, que incluyen técnicas, estándares y tecnologías, que se utilizan para gestionar el flujo de documentos de una organización "a lo largo de su ciclo de vida, utilizando métodos manuales o métodos funcionales de alto rendimiento que permiten un nivel superior". Eficiencia", haciendo que la tarea principal del sistema de gestión documental sea "el seguimiento, almacenamiento y organización de documentos electrónicos y/o imágenes de documentos en papel" (Yaima, 2022).

La importancia de la digitalización de documentos es que reduce los inconvenientes recientes que enfrenta la organización y busca el normal funcionamiento de la organización. Un buen desarrollo de procesos debe realizarse de forma digital, debe ser capaz de gestionarse, verse como agente de cambio, poder dirigir procesos y crear interés en participar en la toma de decisiones en todos los niveles de la organización (Zekeng et al., 2022). Por otro lado, según la teoría administrativa clásica de Fayol, se centra en identificar las funciones administrativas que desempeñan todos los altos directivos, independientemente de su actividad o cargo, a saber: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Batet, 2020).

Segundo objetivo específico: Analizar la viabilidad de la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

En los resultados obtenidos, los entrevistados respaldan la viabilidad del sistema de gestión documentaria, porque aportaría mucho para la institución respecto a la ejecución de sus funciones, celeridad de respuestas y sobre todo para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, que esperan demasiado tiempo para ser atendido para una consulta que posiblemente tarde meses en ser absueltos. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Borges et al. (2020), quienes en su tesis encontró en sus resultados que, existe muchas posibilidades para contribuir con los medios tecnológicos, en general, está opción se encuentra vinculado a la satisfacción de los usuarios, innovar y mejorar las gestiones documentales, calidad de procedimientos documentales y las capacidades de aprender, así como de optimizar los recursos financieros de las gestiones documentales y en efecto, de la organización.

Respectivamente, Vargas et al. (2019) define un sistema de información como "un conjunto de elementos que se interrelacionan para recuperar, procesar, almacenar y difundir datos para respaldar el proceso para tomar decisiones y controlar una entidad. Además del respaldo para tomar decisiones, las coordinaciones y monitoreos, el sistema de información también permite al gerente y personal de los conocimientos analizar, evidenciar, problemáticas complicadas y diseñar un nuevo producto.

Se tiene que, los usuarios son individuos o grupos que tienen una necesidad de información y que utilizan o utilizarán recursos o servicios de información para satisfacer la información. Desde esta perspectiva, los objetivos de los profesionales

de la información son claros: planificar, desarrollar y entregar. El servicio al usuario es un conjunto de estrategias desarrolladas por una entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos mejor que la competencia. De esta definición se concluye que el servicio al cliente es fundamental para el crecimiento de una empresa, porque los usuarios satisfechos aumentan sus expectativas (Hernández, 2011).

Tercer objetivo específico: Elaborar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

Finalmente, los resultados, sin lugar a duda, han considerado como un gran avance la implementación de un sistema, donde todo el personal debe ser debidamente capacitados para el uso adecuado del mismo, el cual permitirá responder a las necesidades de los usuarios y estos se encuentren satisfechos con la respuesta de la institución pública. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Maldonado et al. (2018) quien en sus resultados se obtuvieron que la propuesta es un aporte positivo que permite el mejoramiento exclusivo en la eficiencia de la entidad. En conclusión, la implementación de un sistema trae consigo resultados positivos y exitosos que hace tener éxito en una entidad.

La gestión documental es un sistema variado y sistematizado de mantenimiento de registros, que debe organizarse de manera ordenada en paralelo con los objetivos de gestión establecidos, obviamente debe organizarse para lograr el objetivo establecido, por ejemplo, para ayudar y gestionar los registros de la organización. Para ello, se debe formar a los empleados responsables en el procesamiento y organización de documentos para ahorrar tiempo en la formulación de tareas (Muñoz, 2019).

Además, Meza (2019) refiere que, la gestión de los trámites documentales de las instituciones públicas (principalmente municipios) es una función importante para asegurar la buena gobernanza en todos sus ámbitos, independientemente de su tamaño y alcance o de las actividades en las que se especialicen. El autogobierno sigue sus propias reglas y se rige por procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Archivos para el control documental y otras actividades que deben inspirar a la institución al mejoramiento progresivo. Por tanto, el proceso de documentación es una relación entre dos palabras que requiere de una acción que proporcione una buena gestión, una solicitud o cualquier otro problema para obtener

un resultado o solucionar un problema, ya sea positivo o no. o negativo. Además, los documentos administrativos se refieren a actividades organizativas y registro de transacciones.

Los usuarios utilizan la calidad del servicio para analizar sus expectativas con respecto a los servicios. El autor examina el modelo de calidad de servicio desde los siguientes aspectos: condiciones procesales, condiciones operativas e imagen de la empresa. La calidad del servicio se refiere a la calidad que cumple con las expectativas y la satisfacción que los usuarios experimentan con los productos bajo la influencia de las dimensiones anteriores. El modelo SERVQUAL de Parasuraman mide la calidad del servicio: expectativas y percepciones del consumidor. El modelo de servicio de Eiglier y Langeard mezcla servicio y producción basándose en el desarrollo de la producción de servicios y propone siete elementos: Primero, cuándo se entrega. En segundo lugar, la infraestructura que proporciona los servicios. En tercer lugar, socios comerciales relacionados con los usuarios. Cuarto, socios comerciales que no ayudan directamente al usuario. Quinto, el proceso de servicio. El sexto es la competencia, que comprende la posición de la marca entre los competidores. Séptimo, innovación (Grönroos, 2020).

V. CONCLUSIONES

1. En el objetivo general, se concluyó que, la propuesta de implementación del sistema de gestión documentaria mejorará la atención del usuario, porque generaría grandes beneficios tanto para el personal como para los usuarios. En consecuencia, la carga laboral y colas innecesarias serían reducidas en gran medida porque el sistema permitiría acelerar determinados procesos que los usuarios soliciten en sus diferentes trámites.
2. Respecto al primer objetivo específico, se concluyó que, se diagnosticó que, actualmente la municipalidad no cuenta con un sistema para atender al público en general, que todas las operaciones son manuales, con registros en cuadernos, y esta situación ha generado gran desconformidad en los usuarios, porque sus consultas son atendidas pero después de un tiempo de espera excesivo que no aporta mucho en la absolución del problema, más aún que es complicado encontrar los expedientes solicitados justamente por este tradicionalismo que no impulsa a todas las instituciones en el mejoramiento del servicio.
3. Sobre el segundo objetivo específico, se concluyó que, es viable la implementación del sistema de gestión documentaria, porque aportaría mucho para la institución respecto a la ejecución de sus funciones, celeridad de respuestas y sobre todo para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, que esperan demasiado tiempo para ser atendido para una consulta que posiblemente tarde meses en ser absueltos.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluyó que, la implementación de un sistema de gestión documentaria es un gran avance, donde todo el personal debe ser debidamente capacitados para el uso adecuado del mismo, el cual permitirá responder a las necesidades de los usuarios y estos se encuentren satisfechos con la respuesta de la institución pública.
5. Respecto a la validación del plan de implementación del sistema de gestión documentaria será a través de especialistas expertos en el tema de estudio, con el fin de tener mayor precisión con los métodos y herramientas a utilizar para mejorar atención del usuario en una municipalidad distrital.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la autoridad municipal, definir los principales procedimientos para el uso del sistema (SISGEDO), seguidos de los indicadores luminosos en el panel de control del sistema, con la ayuda de los cuales se desarrollan servicios de calidad.
2. Incentivar al personal superior o a los directores de la institución a comprometerse con una política de eliminación de papel en su administración, desarrollando así indicadores para medir el impacto de las medidas de reducción y reemplazo de papel.
3. Se sugiere al administrador del sistema en la municipalidad, desarrollar una política de almacenamiento y uso de clave privada para cada usuario de credencial digital para determinar quién es responsable de usar esa contraseña y quién está protegido por la clave privada de su credencial digital.
4. Se sugiere que, la política de digitalización se desarrolla a partir de las metas y objetivos de un repositorio documental de digitalización específico, que debe servir de modelo para determinar las opciones de actuación y satisfacer a los usuarios del municipio.

REFERENCIAS

- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). *An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS)*. *Computers in Human Behavior Reports*, 2, 1-7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Aguilar, D. (2022). *Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96703/Aguilar_CD-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Abe, H., Kitano, Y. F., Fujita, T., & Yamano, H. (2022). Distribution, use, management, regulation, and future concerns of reef-building corals based on administrative documents in Japan. *Marine Policy*, 141, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.marpol.2022.105090>
- Bautista, N. (2021). *Proceso de la Investigación*. Manual Moderno. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=20740>
- Batet, P. (2020). *Gestión Administrativa: Para Principiantes. Independently Published*. <https://books.google.com.pe/books?id=PtWUzQEACAAJ&dq=libros+de+gestion+administrativa&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwikzOTw5fXyAhU5JrkGHQOtDTQQ6AF6BAgIEAI>
- Bustamente, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1 - 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Borges, S. C., Carneiro, C., Andrade de Lima, M., & Dias de Souza, M. (2020). Tecnologia da informação e desempenho da gestão documental em uma Universidade Federal. *Perspectivas Em Ciencia Da Informacao*, 25(1), 3–30. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3547>
- Bravo, K., Escudero, F., & Cieza, E. (2019). *Process management and its influence in the document administration of a construction company*. 17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology, 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.123>

- Calderón, A. (2020). *Perú Digital. El camino hacia la transformación*.
<https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Cerna, Y., Delgado, J., & Salas, H. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (LimaPerú), 2021. *Revista Industrial Data*, 25(1), 285-298.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/21960/18545>
- Chivanga, S., & Monyai, P. (2021). Back to basics: Qualitative research methodology for beginners. *Journal of critical reviews*, 8(2), 11-17.
<https://www.jcreview.com/paper.php?slug=back-to-basics-qualitativeresearch-methodology-for-beginner>
- Das, M., Tao, X., Liu, Y., & Cheng, J. C. (2022). A blockchain-based integrated document management framework for construction applications. *Automation in Construction*, 133, 1-22. doi:<https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.104001>
- Datasunrise. (2019). *www.datasunrise.com. Obtenido de MS SQL Server firewall y DataSunrise*: <https://www.datasunrise.com/firewall/ms-sql-server/>
- Díaz, A., & Mena, M. (2022). Política de gestión documental para la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. *Investigación Bibliotecológica*, 36(92), 153-172. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58565>
- Delgado, Y. (2022). Documentos digitales y legislación archivística: el caso de México y Cuba. *Investigación Bibliotecológica*, 36(90), 119-132. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.90.58496>
- Dźwigoł, H., & Barosz, P. (2020). Observation as a research method in social science. *Scientific papers of Silesian University of Technology*(148), 141- 149.
<https://doi.org/10.29119/1641-3466.2020.148.10>
- Espriella, R., & Restrepo, C. (2020). Teoría fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(2), 127-133. Epub June 18, 2020.<https://doi.org/10.1016/j.rcp.2018.08.002>
- Febres, C., Antony, G., y Melissa, L. (2019). *Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/491>

- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Flores, O. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la Municipalidad Provincial Del Santa- Chimbote; 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26171/SISTEMA_TRAMITE_OYARCE%20_FLORES_JORGE_%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J., Hernández, R., y Garay, R. (2020). Information Technologies: Internet Access and Digital Divide in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90, pp. 504-527. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>
- García, N. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de la empresa Sedapar s.a. de la ciudad de Arequipa, Arequipa – 2021*. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12571/8H.2510.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gonzales, L. (2021). *El usuario judicial y la encuesta para la mejora del servicio de justicia Tarapoto, 2021*. https://app.vlex.com/#!/search/jurisdiction:PE;*,PE+content_type:4+date:2017-02-01/satisfacci%C3%B3n+del+usuario/vid/usuario-judicial-encuestamejora-928741496/search
- Guerrero, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la Municipalidad del Callao, 2021*. César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102973/Guerrero_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, J. (2022). *Propuesta de implementación ITIL para el proceso de atención al usuario en una entidad gubernamental, Cercado de Lima - 2021* [Tesis de maestra, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83192/Gutiérrez_MJW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Grönroos, C. (2022) *Modelos de gestión de la Calidad de Servicio*
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetModelosDeGestionDeLaCalidadDe
Servicio-2480844.pdf
- Hernández, J., Páez, F., León, J., y Restrepo, R. (2022). *Importancia de implementar la digitalización documental notarial en cumplimiento de sus competencias optimizando la información, eficiencia y seguridad de documentos* [Investigación, Fundación Universitaria Católica]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12237/240>
- Irons, R. (2019). Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(2), 188 - 195. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4356>
- Maldonado, J., González, M., y Duque, G. (2019). *Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina*. <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/memorias/article/view/180/170>
- Meza, J., y Figueroa, S. (2021). *La calidad del sistema de trámite documentario (Sigedoc) en Sanipes influye en la satisfacción de los usuarios* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12011>
- Melguizo, M., & Moratalla, E. (2022). Ética de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Confidencialidad y TIC. FMC - *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 29(3), 39-45. doi:<https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.005>
- Moreno, B. (2021). Elaboración de una política de gestión de documentos electrónicos: el caso del Archivo de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 221-236. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/rgid.76976>
- Momblanc, L., y Castro, Y. (2021). *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. Santiago, 118-129. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>
- Muñoz, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de documentación científica*, 42(4), 248.

- Oyarce, J. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de trámite documentario en la oficina de mesa de partes en la municipalidad provincial del Santa- Chimbote; 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26171>
- Paz, H. (2024). *Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023* [Tesis, Universidad Privada San Carlos]. Repositorio Institucional UPSC. http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/865/Paz_Armando_HU_ALLPA_MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, R. (2020). *Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020* [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Rangel, E. (2020). *Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA*. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consumite/Recursos/Publicacionees/V16_Guia_SGDEA.pdf
- Resolución de Secretaria General N° 075-2019-SG/MC, 52 (2019). Ministerio de Cultura.
- Romero, J., Jimber, J., Ochoa, M., & Vergara, A. (2022). *Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal services*. <https://doi.org/10.3390/>
- Rolland, H., & Hanseth, O. (2021). Managing Path Dependency in Digital Transformation Processes: A Longitudinal Case study of an Enterprise Document Management Platform. *Procedia Computer Science*, 181, 765-774. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.229>
- Rondo, F. (2023). *Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109522/Rondo_LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarang, S., Rana, D., Patel, S., Savaliya, D., Pratap, U., & Chaurasia, A. (2022). Document Management System Empowered by Effective Amalgam of

- Blockchain and IPFS. *Procedia Computer Science*, 215, 340-349.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.036>
- Sánchez, E. (2023). *Escrivá asume el mando de los funcionarios con el reto de modernizar los servicios públicos*. <https://elpais.com/economia/2023-12-29/escriva-asume-el-mando-de-los-funcionarios-con-el-reto-de-modernizar-los-servicios-publicos.html>
- Suárez, C., & Salmon, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *REHUSO: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales.*, 6(1), 74–86.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v6i1.2986>
- Tracy, S. (2019). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. Wiley.
<https://doi.org/10.1080/22041451.2019.168862>
- Truică, O., Apostol, S., Darmont, J., & Pedersen, B. (2021). *The Forgotten Document-Oriented Database Management Systems: An Overview and Benchmark of Native XML DODBMSes in Comparison with JSON DODBMSes*. *Big Data Research*, 25, 1-14.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.bdr.2021.100205>
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., y Sánchez, F. (2019). Information system as a tool to reorganize manufacturing processes. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 85. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>
- Vallejo, R., & Pirela, J. (2022). Formación Archivística en Colombia: Una mirada comparativa desde la política pública nacional sobre gestión documental. *Investigación*, 36(92), 59-83.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58514>
- Vásquez, J. (2023). *Gestión documentaria y desarrollo de competencias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba- San Martín 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120758/Vasquez_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wu, X., Ma, T., Du, X., Hu, Z., Yang, J., & He, L. (2023). DRFN: A unified framework for complex document layout analysis. *Information Processing & Management*, 60(3), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2023.103339>

- Yaima, J. (2022). *Requerimientos para un sistema de gestión de documento electrónico de archivo en entidades privadas del sector real en Bogotá*. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2170&context=sistemas_informacion_documentacion
- Zekeng, M., Tchopue, M., -taylor, C., & Parigot, D. (2022). A projection-stable grammatical model for the distributed execution of administrative processes with emphasis on actors' views. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2021.07.019>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategoría	Códigos
sistema de gestión documentaria	Laudon (2012), lo considera como un conjunto de componentes interrelacionados que se utilizan para recopilar (o recuperar), procesar, almacenar y difundir información para respaldar los procesos de toma de decisiones y control en una organización.	Creación y recepción de documentos	- Tiempo para recepcionar un documento	Nominal
		Mantenimiento y entrega de documentos	- Tiempo para entregar un documento	
		Disposición de los documentos	- Tiempo para consultar estado de documento	
Atención del usuario	Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen sensaciones positivas que un producto o servicio proporciona a las personas, ya sean clientes o usuarios	Actividad de formación y aprendizaje	- Información oportuna. - Priorización de documentos. - Conocimiento de documentación.	Nominal
		Supervisiones y controles en el sistema de gestión documentario	- Aplicación de actividades de formación en gestión documentaria. - Capacidades de almacenamiento.	
		Satisfacción de los usuarios	- Capacidades de seguridad y respuesta del procesamiento de documentos	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

Título: Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo.

Nombre:

Cargo:

Institución:

Consentimiento informado: Mediante el presente declaro que tengo conocimiento que la entrevista realiza será con fines solo académicos, por lo que doy mi consentimiento para que lo mencionado se pueda utilizar en el desarrollo del documento mencionado.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024

Preguntas:

1. Según su criterio ¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario?
2. Desde su experiencia ¿Qué beneficios generaría la implementación de un sistema de gestión documentaria en el mejoramiento de la atención del usuario?

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Diagnosticar el estado del sistema de gestión documentaria en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

3. En su opinión ¿Actualmente para la atención del usuario del usuario se utiliza algún sistema? ¿Por qué?
4. ¿Los usuarios suelen quejarse por la forma de atención? ¿Por qué?

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Analizar la viabilidad de la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024

5. Según su conocimiento ¿Considera viable la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?
6. Según su experiencia ¿Específicamente para usted, en qué aportaría la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?

OBJETIVO ESPECIFICO 3

Elaborar el plan de implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024.

7. Según su experiencia ¿La elaboración de la implementación del sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo? Porqué
8. ¿En qué mejoraría la institución implementando el sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo?

Nombre del entrevistado	Sello y Firma

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Validación 1



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Colegio de Ingenieros del Perú N°53682
DNI 27856219

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la Categoría: **Sistema de gestión documentaria**

El sistema de gestión documentaria es definido como un conjunto de procedimientos que incluye medios tecnológicos, estándares y estrategias para gestionar los flujos documentarios a lo largo del ciclo de vida de una organización utilizando métodos manuales o métodos que proporcionen un mayor nivel de funcionalidades y eficiencia. La función esencial de las gestiones documentales es el sistema que tiene como objetivo rastrear, almacenar y organizar documentaciones electrónicas y/o imágenes documentarias (Empresa Goliver, 2016).

Definición de la Categoría: **Atención del usuario**

Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva del servicio que se les proporcionó. El término satisfacción fue utilizado para la descripción de los puntos de inflexibilidad en que los clientes aceptan todo el servicio proporcionado por las organizaciones públicas o privadas. Un comportamiento que se considera negativo o inadecuado tiene una buena o mala percepción.

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Qué beneficios generaría la implementación de un sistema de gestión documentaria en el mejoramiento de la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Actualmente para la atención del usuario del usuario se utiliza algún sistema? ¿Por qué?	(1)	(1)	(1)	(1)	

¿Los usuarios suelen quejarse por la forma de atención? ¿Por qué?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Considera viable la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Específicamente para usted, en qué aportaría la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿La elaboración de la implementación del sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo? Porqué	(1)	(1)	(1)	(1)	
8. ¿En qué mejoraría la institución implementando el sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo?	(1)	(1)	(1)	(1)	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N°53682
 DNI 27856219

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo
Objetivo del instrumento	Identificar cómo el sistema de gestión documentaria mejorara la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Meregildo Silva Ramírez
Documento de identidad	27856219
Años de experiencia en el área	Cuatro años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza -Amazonas
Cargo	Catedrático Categoría principal
Número telefónico	978500215
Firma	
Fecha	05-07-2024



PERÚ

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**
Nombres **MEREGILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27856219**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090396**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002209025



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 30/10/2024 00:17:32-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Validación 2

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la Categoría: **Sistema de gestión documentaria**

El sistema de gestión documentaria es definido como un conjunto de procedimientos que incluye medios tecnológicos, estándares y estrategias para gestionar los flujos documentarios a lo largo del ciclo de vida de una organización utilizando métodos manuales o métodos que proporcionen un mayor nivel de funcionalidades y eficiencia. La función esencial de las gestiones documentales es el sistema que tiene como objetivo rastrear, almacenar y organizar documentaciones electrónicas y/o imágenes documentarias (Empresa Goliver, 2016).

Definición de la Categoría: **Atención del usuario**

Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva del servicio que se les proporcionó. El término satisfacción fue utilizado para la descripción de los puntos de inflexibilidad en que los clientes aceptan todo el servicio proporcionado por las organizaciones públicas o privadas. Un comportamiento que se considera negativo o inadecuado tiene una buena o mala percepción.

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Qué beneficios generaría la implementación de un sistema de gestión documentaria en el mejoramiento de la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Actualmente para la atención del usuario del usuario se utiliza algún sistema? ¿Por qué?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Los usuarios suelen quejarse por la forma de					

atención? ¿Por qué?					
¿Considera viable la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿Específicamente para usted, en qué aportaría la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	
¿La elaboración de la implementación del sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo? Porqué	(1)	(1)	(1)	(1)	
8. ¿En qué mejoraría la institución implementando el sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo?	(1)	(1)	(1)	(1)	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [1]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo
Objetivo del instrumento	Identificar cómo el sistema de gestión documentaria mejorara la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024.
Nombres y apellidos del experto	GILBERTO CARRION BARCO
Documento de identidad	DNI: 16720146
Años de experiencia en el área	15 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Cargo	DOCENTE – INVESTIGADOR
Número telefónico	977859287
Firma	 DR. GILBERTO CARRION-BARCO INVESTIGADOR RENACYT Código P0070731
Fecha	04 de julio de 2024



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRION BARCO**
Nombres **GILBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16720146**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **CORDOVA CAYO DANIEL ADOLFO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **08/04/24**
Resolución/Acta **0212-2024-UCV**
Diploma **052-240029**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **30/01/2024**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002209030



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/10/2024 00:20:26-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Sistema de gestión documental para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Validación 3

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Definición de la Categoría: **Sistema de gestión documentaria**

El sistema de gestión documentaria es definido como un conjunto de procedimientos que incluye medios tecnológicos, estándares y estrategias para gestionar los flujos documentarios a lo largo del ciclo de vida de una organización utilizando métodos manuales o métodos que proporcionen un mayor nivel de funcionalidades y eficiencia. La función esencial de las gestiones documentales es el sistema que tiene como objetivo rastrear, almacenar y organizar documentaciones electrónicas y/o imágenes documentarias (Empresa Goliver, 2016).

Definición de la Categoría: **Atención del usuario**

Febres & Mercado (2020) refiere que, los usuarios satisfechos tienen una sensación positiva del servicio que se les proporcionó. El término satisfacción fue utilizado para la descripción de los puntos de inflexibilidad en que los clientes aceptan todo el servicio proporcionado por las organizaciones públicas o privadas. Un comportamiento que se considera negativo o inadecuado tiene una buena o mala percepción.

Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
1. ¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
2. ¿Qué beneficios generaría la implementación de un sistema de gestión documentaria en el mejoramiento de la atención del usuario?	(1)	(1)	(1)	(1)	
3. ¿Actualmente para la atención del usuario del usuario se utiliza algún sistema? ¿Por qué?	(1)	(1)	(1)	(1)	
4. ¿Los usuarios suelen quejarse por la forma de atención? ¿Por qué?	(1)	(1)	(1)	(1)	
5. ¿Considera viable la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	
6. ¿Específicamente para usted, en qué aportaría la implementación del sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo, 2024?	(1)	(1)	(1)	(1)	

8. ¿La elaboración de la implementación del sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo? Porqué	(1)	(1)	(1)	(1)	
8. ¿En qué mejoraría la institución implementando el sistema de gestión documentaria podrá mejorar la atención del usuario en una municipalidad distrital, Chiclayo?	(1)	(1)	(1)	(1)	

Opinión de aplicabilidad:

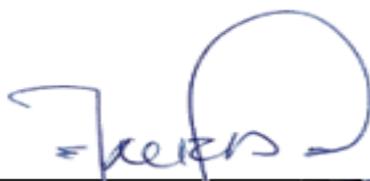
Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo
Objetivo del instrumento	Identificar cómo el sistema de gestión documentaria mejorara la atención del usuario en una municipalidad Distrital Chiclayo, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Johnny Cueva Valdivia
Documento de identidad	16703164
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Barranca
Cargo	Asesor de la Vicepresidencia de Investigación
Número telefónico	969954107
Firma	
Fecha	08/07/2024



DR. JOHNNY GUEVA VALDIVIA
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
 Correo: jcueva@unab.edu.pe



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**
Nombres **JOHNNY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16703164**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086376**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002209033



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 30/10/2024 00:23:37-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4. Propuesta

Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo.

Situación problemática

Hoy en día, cuando el mundo va por el camino de la globalización, las figuras públicas de nuestro país, especialmente el gobierno municipal, carecen de conocimientos sistemáticos sobre la gestión documental. Este precedente cuenta que se señala la incompetencia de dichas instituciones o entidades públicas y muchas veces no se desarrollan mecanismos o procedimientos para los servicios de archivos o sistemas de archivos, lo que por defecto genera problemas organizativos.

Los documentos organizados y a la vez actualizados permiten tomar decisiones rápidas, llamando así rápidamente la atención, lo que beneficia el trabajo y crea un contraste positivo con la situación actual, muchas veces estas actividades administrativas se encuentran dispersas y con malas condiciones materiales, que afecta. Asimismo, es frecuente la presencia de organización y preservación documental, la falta de reparación ambiental y la actualización irregular de los archivos documentales genera problemas muchas veces mayores en el desempeño de tales actividades administrativas. Toda esta negligencia va acompañada de indiferencia, control y falta de actitud adecuada por parte de las mismas autoridades.

En los últimos años, este tipo de problemas de gestión de archivos también se han experimentado en una municipalidad distrital de Chiclayo, con una creciente frustración entre los usuarios o administradores a la hora de actualizar datos y organizar los sistemas de archivos. El cual no cuentan con un sistema para que organice e identifique archivos rápidamente para procesarlos adecuadamente. Por ello, se pretende proponer la implementación que logre fijar los estándares de eficiencia y utilidad de archivos en la secuencia de tareas para atraer la atención de los usuarios, reduciendo así paulatinamente sus falencias, que sólo provocan quejas y protestas de los usuarios. y también afectan la imagen de la organización de la unidad.

Fundamentación

Actualmente, el procesamiento de gestión documental en diversos organismos estatales (principalmente gobiernos locales) se ha convertido en una actividad central para las entidades públicas cuya prioridad es el control directo de los registros, y estas actividades son un incentivo para la institucionalización. Aprende con concentración y una adecuada gestión municipal. Muchos teóricos han trabajado sobre este tema, y ven el final de definir dicho comportamiento en el proceso de aprendizaje y comprensión del tema. El documento más completo que contiene todos los aspectos de la información es un documento que muestra los diversos procesos, pasos y acciones tomadas en el envío de la información, muestra la existencia del documento, si ha sido creado y utilizado, y consta de; combinaciones de los siguientes.

Misión

Ser una fuente de soluciones en cuanto a la implementación de procesos de gestión, con información oportuna y automatizada.

Visión

Ser reconocidos como una entidad líder en gestión documental, confiable y segura.

Áreas beneficiadas

Las áreas beneficiadas de la municipalidad son todas aquellas que brindan atención al usuario, debido que, son estas que proporcionan una atención rápida y eficiente, sin embargo, todas las áreas también se benefician porque el sistema les permite indagar sobre las necesidades que requieran según el proceso a resolver.

Objetivos

- Modernizar la gestión documental, garantizando la integridad y salvaguardar el patrimonio documental de la Municipalidad.
- Prestar un servicio eficaz y de calidad a la población usuaria.

Meta

- Brindar confiabilidad y seguridad.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios

Beneficios

Con la propuesta de implementación la institución puede ahorrar hasta más de 10,000 soles, en un sistema particular, teniendo en cuenta que el sistema de Sisgedo es gratuito para las instituciones públicas y solo invertir en aspectos complementarios.

Desarrollo de la propuesta

Estrategia	Metas	Actividades	Logro	Responsable	Periodo	Presupuesto
Realizar el envío de los documentos de forma escaneada y por correo para evitar el uso de papel lo que le permite cuidar el medioambiente.	Hacer un seguimiento al desarrollo de la planificación de Digitalización en práctica en la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el cumplimiento del estudio de Digitalización • Valorar la posibilidad de progreso en Digitalización • Despertar el interés por el manejo de Digitalización • Fortalecer el uso de los servicios públicos, por medio de la disminución del uso de estos, de la misma manera que disminuir la contaminación ambiental. 	20%	Jefe de Trámite documentario	Agosto - Diciembre 2024	S/ 750
Aplicar un software donde se tenga la documentación de forma online y que las personas que necesiten lo hagan mediante accesos con su clave secreta	Ofrecer un servicio confiable y rápido de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Precisar juicios con respecto a los documentos que se requieren digitalizar, enumerando las más importantes con el fin de ofrecer respuestas a los requerimientos de la comunidad o de abordarlas con anticipación. • Implementar el escáner de la documentación para introducirlos en las redes. • Especificar por nombre los documentos escaneados • Mantener los datos informativos en la pagina 	30%	Jefe de Trámite documentario	Agosto - Diciembre 2024	S/ 4, 500
					Total	S/ 5, 250.00

Estrategia	Metas	Actividades	Logro	Responsable	Periodo	Presupuesto
<p>Ahorrar energía ya que estos procedimientos de envío por correo se hacen de manera rápida</p>	<p>Fortalecer la labor y el mecanismo de archivo del departamento de servicios básicos en la Municipalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el proceso de manejo de la información, y que esta se pueda manipular desde cualquier sitio, bien sea para los colaboradores como para los beneficiarios. • Mantener la documentación debidamente organizada. • Emplear normativas para mantener los datos debidamente digitalizados. • Juntar documentos digitales con la fecha cambiada • Comunicar escrituras y copias de archivos 	<p>35%</p>	<p>Jefe de Trámite documentario</p>	<p>Agosto - Diciembre 2024</p>	<p>S/ 1, 200</p>

<p>Mediante el uso de la tecnología se debe implementar un software donde le permita a los directivos realizar la firma de los documentos de manera virtual, esto evitara las impresiones y fotocopias.</p>	<p>Disminuir el tiempo que se emplea cuando se hace un requerimiento en cuanto a la documentación que se encuentran resguardadas en los archivos, hasta que sea entregado, y disminuir el uso de papel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere agrupar los datos informativos. • Por medio del instrumento de OCR, se logrará cambiar la imagen de la página en texto. • Archivar los datos por si se presenta una futura búsqueda o consulta. • Tener un respaldo de la documentación digitalizada 	<p>25%</p>	<p>Jefe de Trámite documentario</p>	<p>Agosto - Diciembre 2024</p>	<p>S/ 3, 500</p>
					<p>Total</p>	<p>S/ 4, 700.00</p>

Estrategia	Metas	Actividades	Logro	Responsable	Periodo	Presupuesto
<p>Evaluar las operaciones y los procesos para cuantificar los recursos que se utilizan en la entidad como es la energía y papel con esto se evitara los desechos mejorando sus recursos.</p>	<p>Fortalecer la cultura del crecimiento razonable por medio de información, formación y concientización ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuáles son las informaciones más importantes. • Plantear resultados y ajustarlos al tiempo planificado. • Determinar la modificación de la conducta o conocimientos que se desean alcanzar. • Considerar medios de participación y el recurso audiovisual a implantar con el fin de alcanzar la comprensión del tema tratado. • Tener los requerimientos que se necesitaran con anticipación. 	<p>20%</p>	<p>Jefe de Trámite documentario</p>	<p>Agosto - Diciembre 2024</p>	<p>S/ 1, 100</p>
<p>Ofrecer un mejor servicio a la población evitando así las largas colas para realizar trámites documentarios ya que son muy tediosos.</p>	<p>Disminuir la adquisición de restos sólidos e impactos ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar apertura a las charlas, dando a conocer los integrantes del grupo que llevara a cabo la capacitación de la misma manera sus funciones. • Exposición de lo que se tiene como meta con la realización de las capacitaciones. • Dará conocer lo que se tiene planificado con el fin de que se conozca todo lo que se ofrece con la ejecución de del programa. • Promoción de la dirección metodológica, que se fácil de manejar 	<p>30%</p>	<p>Jefe de Trámite documentario</p>	<p>Agosto - Diciembre 2024</p>	<p>S/ 2, 500</p>

		por todos. • Establecer las fechas para la ejecución de las charlas o talleres.				
						S/ 3, 600.00

Presupuesto

Para el desarrollo de la propuesta se tendrá un presupuesto de S/ 16, 250.00 aproximadamente, que debe ser financiado por la Municipalidad de estudio la que permitirá realizar su ejecución de la propuesta, dicho presupuesto será obtenido de la partida de recursos propios que cuenta la municipalidad por recaudación de impuestos.

Cronograma

Estrategia	A	S	O	N	D
Realizar el envío de los documentos de forma escaneada y por correo para evitar el uso de papel lo que le permite cuidar el medioambiente.	X				
Aplicar un software donde se tenga la documentación de forma online y que las personas que necesiten lo hagan mediante un acceso con su clave secreta	X				
Ahorrar energía ya que estos procedimientos de envío por correo se hacen de manera rápida.		X			
Mediante el uso de la tecnología se debe implementar un software donde le permita a los directivos realizar la firma de los documentos de manera virtual, esto evitara las impresiones y fotocopia.			X		
Evaluar las operaciones y los procesos para cuantificar			X	X	
Ofrecer un mejor servicio a la población evitando así las largas colas para realizar trámites documentarios ya que son muy tediosos					X

Anexo. 5 Reporte de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. On the left, a document is shown with the following text:

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sistema de gestión documentaria para mejorar la atención del usuario en una municipalidad Distrital, Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Leonardo Leyva, Victor Manuel (ORCID: 0009-0001-0522-2943)

ASESORES:
Dr. Fernández Altamirano Antony Esmit Franco (ORCID: 0000-0002-1495-4556)
Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (ORCID: 0000-9002-1144-2037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ
2024

On the right, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity of 18%. Below this, a list of 10 sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	hdl.handle.net	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	tesis.uccsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.usu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Altit Unive... Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.sliceshare.net Fuente de Internet	<1 %